

サポート問い合わせ方法（インシデントのサブミット方法）について

サポートへの問い合わせ方法は下記の手順で行います。

なお、下記要件を満たしている必要があります。

A:有効なアカウントを所持していること。

B: 有効な LiveSecurity が登録されていること。（有効期限が残っていること）

上記が満たされている場合、下記の手順に沿ってサポートへの問い合わせが行えます。

問い合わせ手順

1. <http://www.watchguard.com/> を開きます。
2. 右上の「Log In」をクリックします。

The screenshot shows the WatchGuard website homepage. At the top, there is a navigation bar with the WatchGuard logo on the left and links for Partners, Corporate Info, Worldwide, and Log In on the right. Below the navigation bar is a main banner with the text "Surf Faster and Safer with Reputation Enabled Defense" and "Real time, intelligent web security from the cloud". A red button in the banner says "Only on WatchGuard XTM". Below the banner are several promotional tiles: "Better Security Could Save Your Business Thousands Add it up yourself", "Free PCI Scan Learn more", "White Paper: 'Cloud-based web security isn't hype: It's here and it works' Read now", and "XTM Fireware XTM Our newest OS". At the bottom, there are three buttons: "Shortcuts", "News & Features", and "Services & Solutions".

3. 下記画面が表示されるので、お持ちのアカウントの **User Name**、**Password** を入力し、ログインを行ないます。

WatchGuard Products Partners Support About Us How to Buy Search Log In

Log In

User Name
testtest

Password
●●●●●●

Remember Me (?)

Log In

[Reset password](#) | [Help](#)
[Change of Administrator?](#)

New to WatchGuard?
Visitors who create a profile can download white papers, demos and special offers, and register products to activate their LiveSecurity® Service support benefits.

- [Create a profile](#)

Returning Visitors
If you have ever filled out a profile or registered a product on this site, choose one of these options to access your existing account:

- [Reset your password](#)
- [Get help with your account](#)

Privacy Policy
Our [privacy policy](#) discloses the privacy practices of our web site.

4. ログインすると下記画面が表示されますので、画面上部、「**Support**」をクリックします。

WatchGuard Products Partners Support About Us How to Buy Search Profile

Update Profile

ABOUT US
Log Out »

Search Advanced Search

Welcome

Account
[Update Profile](#)
[Add a Member to this Account](#)
[Account](#)

Registered Visitors
[Brochures & Datasheets](#)
[White Papers](#)
[Product Demos](#)

LiveSecurity® Service Subscribers
[Support](#)
[Activate a Product](#)
[Latest Broadcasts](#)
[Software Downloads](#)

Partners
[Partner Programs](#)
[Sales Resources](#)
[Marketing Tools](#)
[Partner Technical Support](#)
[Customer Renewal Tool](#)

5. 下記画面が表示されます。「**Contact Tech Support**」をクリックします。

Search the WatchGuard Knowledge Base:

 Activate a Product Activate services or hardware	 Download Software OS updates, subscription software	 Product Documentation Product docs and help
 My Products Rename, renew, retire hardware	 My Profile Account management, broadcast preferences	 User Forums Leverage the WatchGuard community
 Transfer Ownership Transfer ownership of a product	 Support Programs Learn more about our support programs	 Training & Certification Training locations, schedules and resources
 My Open Incidents View submitted incidents	 Contact Tech Support Technical questions about your device and software	 Contact Customer Care Web account administration, activation issues, etc.

6.下記の画面が表示されるので、各項目を必要に応じ入力します。（日本語、英語可能）
※詳細については次ページを参照してください。

Knowledge Base

The fastest way to get help for common problems. [Try it out.](#)

Before you continue, please ensure that your email address is correct.

We will use this email address to communicate with you about this support incident.

yuki.ozawa@watchguard.com [Edit profile](#)

Product Serial Number:

Example: 123456789-1234

[Not sure? View your activated products](#)

Management Software Version:

Appliance Software Version:

Descriptive title for the problem:

Impact:

Recent changes?

If yes, provide details:

Added any devices, changed ISP, etc...

Steps to reproduce the problem:

We can troubleshoot your issue faster if you provide as much detail as possible.

Submit

All editable fields are required.

Product Serial Number : 問題の起きている機器のシリアルナンバーを入力します。

Management Software Version : 問題の起きている機器を管理しているソフトウェアのバージョンをプルダウンメニューより選択します。(一部の機器には管理ソフトウェアは存在しません。)

Appliance Software Version : 問題の起きている機器にインストールされているソフトウェアのバージョンをプルダウンメニューより選択します。

Descriptive Title for the Problem : 起きている問題の表題を入力します。例) HTTP 通信ができない

Impact : おきている問題がどの程度問題かをプルダウンメニューより選択します。

Total failure / system down : (優先度 高) すべての通信に問題が出ている、または、システムダウン状態

Significant business impact : (優先度 中) 起きている問題が設置先のビジネスの大きな影響を与える程度

Low business impact : (優先度 低) 急ぎではないが、少なからず影響を与える可能性、一般的な質問。

Recent changes? : 問題の起きている機器 (関係するネットワーク) に最近設定変更をおこなったかどうか。「**Yes**」または「**No**」を選択してください。

Yes の場合、その下記入力 BOX、「**If yes, provide details**」に変更内容を表記してください。例) :
ISP の変更をした。新たに L2 を導入した。など。

No の場合、次へ進んでください。

Step to reproduce problem : 起きている問題の内容、またその問題に再現性がある場合、ここに入力します。
例) 電源投入しても機器が起動しない、など

画面下部「**Submit**」を選択します。

7. 下記内容の画面が表示されます。ここで表示されている番号「**#1493782**」(番号はその時によって変わります)がインシデント番号として管理されます。

Incident Submission Received

We received your incident submission and a WatchGuard Support Representative has been notified of your request. You will receive notification at your registered email address when this issue is updated by the support team. New incident response times are typically within four business hours for LiveSecurity® subscribers, and one hour for LiveSecurity Gold subscribers.

Your tracking number for this incident is **#1493782**.

Please save this number. You will need it to **check the status** and resolution of this incident and to view any notes posted by WatchGuard Support.

8. インシデントがアップデートされると下記のようなメールが登録されたアカウントに紐づいているアドレスに対し送信されます。文中にある HTTPS で始まるリンクをたどり、ログインすると、WG よりの返信内容が確認可能です。

件名 : WatchGuard Web Support Incident #1493608 has been updated.

メール本文

Your WatchGuard Support Incident has been updated. Please review the update using the link below at your convenience.

<<https://www.watchguard.com/support/incidents/detail.asp?prmDetailId=1xxxxxxx>>

Thank you for contacting the WatchGuard Customer Support team!

Incident #1xxxxxx Description: Activate Request 70xxxxxxx-xxx

=====

Please note: WATCHGUARD SUPPORT IS NOT ACCESSIBLE VIA THIS E-MAIL ADDRESS.

This is an auto-generated message. Responses to this alias will go unaddressed.

Please submit new incidents or queries via our support website located at <https://www.watchguard.com/support/>

If you are having difficulty accessing our website, please e-mail us at webmaster@watchguard.com

An annual LiveSecurity subscription includes access to WatchGuard Technical Support, advance hardware replacement, early warnings of breaking security threats, bug fixes, and new software enhancements.

=====

9. 各インシデントは番号ごとに管理されるので、すべてのやり取りは Web 画面上から行ないます。返信などは画面上から行なってください。

以上。